

**FOGLIO INFORMATIVO PER IL SERVIZIO DI PAGAMENTO - TRASFERIMENTO FONDI**

Il presente documento è volto a fornire al Cliente le condizioni contrattuali ed economiche del servizio offerto da Factorcoop s.p.a. ed è redatto in ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza bancaria.

**(Aggiornamento in vigore dal 14 marzo 2024)**

**INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO DI PAGAMENTO**

**Denominazione:** FACTORCOOP S.P.A. - **Sede Legale:** Viale Aldo Moro 16 - 40127 Bologna  
**Teléfono:** 051.6482411 - **Fax:** 051.6482440 - **Posta Elettronica Certificata (PEC):** [factorcoopsa@legalmail.it](mailto:factorcoopsa@legalmail.it)  
**Sito Internet:** [www.factorcoop.it](http://www.factorcoop.it)  
**Società iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento ex art. 114-septies T.U.B.**  
**Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna e Codice Fiscale/Partita IVA:** 03339200374  
**Capitale Sociale:** 22.128.000,00 € **Riserve da Bilancio 2023:** 6.713.483,00 € di cui Patrimonio Destinato 1.951.778,00 €

**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO**
**Caratteristiche del servizio**

Factorcoop s.p.a. (di seguito Factorcoop) effettua il servizio di trasferimento a favore di determinati soggetti (Beneficiari) dei fondi raccolti mediante le Cooperative di Consumo convenzionate (Cooperative) che dispongono della necessaria dotazione in termini tecnologici e di personale (Operatori di Cassa) per l'esecuzione dei pagamenti.

Il servizio consente al pagatore (Cliente) di effettuare presso le Cooperative una serie di pagamenti quali: 1) utenze; 2) tributi; 3) contributi di solidarietà a favore di Onlus; 4) Pagamenti a favore Enti Pubblici;. Detti pagamenti sono consentiti solo a favore di Beneficiari con i quali Factorcoop ha stipulato appositi accordi od a favore di enti che abbiano aderito a PagoPa Spa.

È possibile effettuare il pagamento mediante presentazione di un valido "Documento Giustificativo" dell'operazione stessa (es. bolletta emessa dal Beneficiario). Quest'ultimo può essere pagato solo per l'ammontare totale del suo importo. A fronte del servizio prestato da Factorcoop è previsto il pagamento da parte del Cliente di una commissione per ciascuna operazione effettuata. Il pagamento è consentito mediante contanti o carta di credito, carta di debito e carta prepagata.

**Principali rischi del servizio**

Il rischio principale del servizio è quello legato allo smarrimento o al furto della ricevuta dell'avvenuta esecuzione dell'operazione di pagamento. In tale evenienza vi è il rischio che il Cliente sia tenuto nuovamente al pagamento a favore del Beneficiario della somma indicata nel documento giustificativo oltre ad eventuali sanzioni, ovvero che il Cliente non sia in grado di ricevere le prestazioni erogate dal Beneficiario.

Ulteriori elementi di rischio sono legati: 1) alla impossibilità di eseguire il pagamento qualora i dati necessari all'esecuzione del pagamento (es. i dati esposti in bolletta) non siano leggibili o tali da permettere all'operatore di cassa di processare il pagamento, quest'ultimo sarà legittimato a negare l'esecuzione del pagamento. In tali casi la richiesta del Cliente ad effettuare l'operazione si considererà come non ricevuta; 2) al deterioramento della ricevuta di pagamento rilasciata al Cliente.

Si consiglia, pertanto, una adeguata custodia dei dati di pagamento e la conservazione della ricevuta di pagamento.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le condizioni economiche massime applicabili al servizio di pagamento sono le seguenti:

Voce	Commissione
Pagamento utenze e tributi	<b>2,00 € per ogni pagamento</b>
Pagamento contributi di solidarietà	<b>Gratuito</b>
Commissioni in caso di azioni correttive di operazioni eseguite erroneamente	<b>Gratuito</b>

**PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI**

**Art. 1 - Oggetto del servizio:** Il servizio erogato da Factorcoop consiste nell'incasso di denaro a fronte di operazioni di pagamento poste in essere dal Cliente e nel successivo trasferimento dei fondi al Beneficiario. Le operazioni di incasso e trasferimento fondi sono eseguite da Factorcoop senza l'apertura di conti di pagamento presso di sé a nome del pagatore o del Beneficiario.

**Art. 2 - Modalità di esecuzione:** Il Cliente è tenuto a presentare all'operatore di cassa il Documento Giustificativo contenente le informazioni necessarie per l'esecuzione del pagamento (identità del Beneficiario, importo, codice alfanumerico/codice a barre).

Il Cliente manifesta il suo consenso ad eseguire un'operazione di pagamento consegnando all'operatore di cassa: 1) un valido Documento Giustificativo; 2) il contante o, in alternativa, la carta di pagamento che intende utilizzare, autorizzando per quest'ultima l'operazione mediante le caratteristiche di sicurezza (Signature o P.I.N.).

Acquisito il consenso ad eseguire l'operazione di pagamento come sopra descritto, l'ordine stesso non è più revocabile da parte del Cliente.

L'ordine viene eseguito solo sulla base dei dati presenti sul Documento Giustificativo e Factorcoop è responsabile della corretta esecuzione del pagamento solo in funzione di tali dati. Nei casi in cui l'operatore di cassa non è in grado di acquisire i dati del pagamento, l'operazione si considererà come non ricevuta. Prima del completamento della transazione Factorcoop effettua una verifica dei dati dell'operazione.

Al termine dell'operazione, l'operatore di cassa consegna al Cliente la ricevuta contenente tutti i dati della transazione. L'operazione si intende conclusa nel momento in cui il terminale di cassa stampa la ricevuta quale attestazione del buon fine della stessa.

La stampa della ricevuta e la relativa consegna al Cliente ha valore probatorio e di quietanza di pagamento relativamente alle obbligazioni in essere tra il Cliente e il Beneficiario. **Art. 3 - Responsabilità:** In nessun caso Factorcoop potrà essere ritenuta responsabile per pretese dei Clienti relative ai servizi prestati agli stessi dai Beneficiari. Pertanto completata la transazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta esecuzione del servizio, dovrà essere sottoposta all'attenzione del Beneficiario.

**Art. 4 - Reclami e Mezzi di tutela stragiudiziale:** Il Cliente può inviare al Responsabile Reclami di Factorcoop, per lettera raccomandata A/R all'indirizzo Viale Aldo Moro 16 Bologna), per fax al numero 051.6482440 o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) [factorcoopsa@legalmail.it](mailto:factorcoopsa@legalmail.it), una comunicazione concernente le proprie rimostranze. Factorcoop è tenuta a dare risposta al reclamo entro 15 giorni dalla ricezione e ad indicare, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Il Cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non avesse avuto esito nel termine di 15 giorni dalla sua ricezione da parte di Factorcoop può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) se il fatto contestato è successivo alla data dell'1 gennaio 2009, nel limite di 100.000,00 € se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi.

Il ricorso ha per oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal Cliente. Può essere presentato, per conto del Cliente, da un'associazione di categoria alla quale il Cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato; in tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal Cliente o corredato di procura.

Per sapere come redigerlo e come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso tutte le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla stessa Factorcoop.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Tale iniziativa non preclude né inibisce la possibilità del Cliente di avvalersi delle altre forme di tutela previste dal contratto (recesso o risoluzione del contratto) così come resta ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere successivamente all'Autorità Giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento a tutela dei propri diritti e interessi. Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie e in relazione all'obbligo di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, il Cliente e Factorcoop dovranno ricorrere ad un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'obbligo di esperire il procedimento di mediazione di cui sopra si intende assolto dal Cliente anche in caso di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

**Art. 5 - Foro competente:** Fatti salvi i diritti attribuiti ai Clienti e derivanti dal rapporto contrattuale con il Beneficiario, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito alla esecuzione del servizio da parte di Factorcoop saranno di competenza esclusiva del foro di Bologna.

**Art. 6 - Trasparenza:** Il Cliente ha il diritto di prendere visione delle condizioni economiche.

**LEGENDA**

- **Documento Giustificativo:** documento che, in conformità a quanto previsto nei contratti tra Factorcoop e i relativi Beneficiari, sia idoneo ad individuare in modo univoco il Beneficiario, il Cliente e gli estremi del relativo pagamento.
- **P.I.N.:** numero di Codice Personale Segreto assegnato ad ogni Carta e consegnato al Cliente in busta sigillata dall'emittitore dello strumento di pagamento.
- **Signature:** firma rilasciata dal Cliente all'emittitore dello strumento di pagamento e utilizzata per identificare il soggetto titolare della carta e per autorizzare le transazioni.